

**PROGRAMA O ACESSO REMOTO E A INTERNET:
TRANSPARÊNCIA E DEMOCRATIZAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA**

1. Liste os objetivos e especifique as metas mais importantes do programa, projeto ou prática, por ordem de prioridade.

Descentralização das tomadas de decisão. A disseminação dos sistemas de gestão nas secretarias e na administração indireta possibilita que as tomadas de decisões sejam tomadas com os dados dos sistemas informatizados disponíveis em tempo real. Por exemplo, todo gestor público pode acompanhar a execução orçamentária da sua respectiva área e assim planejar com maior precisão a aplicação dos recursos. Essa democratização da informação interna potencializa a transversalidade nas ações de políticas públicas de forma que os possíveis pontos de convergência entre várias áreas tenham uma abordagem conjunta e iterativa.

Eficiência administrativa. Buscar permanentemente a melhor aplicação dos recursos públicos, procurando sempre o maior aproveitamento deles: minimizar esforços, evitar a redundância de procedimentos e aprimorar controles. Por exemplo: a substituição do modelo manual de preenchimento da guia para recolhimento do ITBI – Imposto Sobre a Transmissão de Bens Intervivos – por uma guia informatizada, preenchida eletronicamente e emitida *online* via *web*, inclusive no próprio Tabelionato de Notas, proporcionará a atualização automática do cadastro do imóvel transacionado no campo destinado ao registro dos dados do compromissário do imóvel a partir do recolhimento da guia eletrônica. Este procedimento dispensará o contribuinte de protocolar junto à Prefeitura cópia da respectiva escritura do imóvel transmitido para a atualização manual no cadastro imobiliário municipal, uma vez que a atualização dos dados será realizada automaticamente pelo sistema informatizado integrado. Esta automatização eliminará ainda a necessidade de arquivamento em papel da cópia da escritura entregue pelo contribuinte e oferecerá maior controle sobre a arrecadação deste imposto.

Transparência da gestão. A legitimação das ações de arrecadação exige transparência. A prestação de contas sobre todas as compras da Prefeitura está na internet, disponível a todos, no *Portal da Transparência* (www.saocarlos.sp.gov.br). Esta integração entre o sistema de gestão orçamentário/financeiro da Prefeitura e a disponibilização das informações (por meio de relatórios de Responsabilidade Fiscal, contas orçamentárias, custos de aluguéis, entre outros) foi viabilizada pelo acesso remoto via internet. Na interação da Prefeitura com os cidadãos, pelas diferentes formas amparadas na integração via internet, um círculo virtuoso na coordenação de ações de governo é gerado.

Facilitar o acesso do cidadão. A Prefeitura Municipal lançou o Portal do Cidadão (www.saocarlos.sp.gov.br) com informações e serviços *online* via internet. O sistema de informações em ambiente *web* possibilitou uma rápida integração de ambos. Atualmente, no Portal do Cidadão o contribuinte pode gerar a segunda via de IPTU ou uma certidão de débito, entre diversos outros serviços. Neste trabalho, a meta é estimular a adimplência pela facilidade oferecida ao contribuinte e diminuir a demanda por atendimento presencial.

2. Descreva o funcionamento do programa, projeto ou prática e aponte qual(is) a(s) sua(s) frente(s) de atuação.

Os processos de informatização do setor privado e do setor público iniciaram-se de forma distinta. Enquanto no primeiro foi privilegiada a informatização das contas a pagar e a receber, no segundo, receberam destaque o sistema contábil, o de folha de pagamento e o de arrecadação. Com o tempo surgiu a necessidade de informatizar outros setores e integrar esses sistemas. Passam a existir os ERPs (*Enterprise Resource Planning*), sistemas integrados para a gestão empresarial. Na mesma linha, também vieram os “ERPs” para a gestão pública e com eles os problemas de conectividade.

A popularização da internet, principalmente a de banda larga, possibilitou a utilização do sistema de informações integrado em ambiente *web*. Numa experiência pioneira em municípios de porte médio no Brasil, todo o sistema de informações fica hospedado em *datacenter*. Além da garantia de *backup* de dados e disponibilidade do sistema com elevado grau de segurança, a Prefeitura não tem que se preocupar em administrar os servidores dos sistemas. De modo geral, as Prefeituras não possuem mão-de-obra especializada para a manutenção de servidores e bancos de dados. Um DBA (*Database Authority* – Autoridade em Base de

Dados) possui uma faixa salarial mais alta que os padrões salariais das prefeituras municipais. Dessa forma, seria necessário terceirizar este serviço com custo elevado. No modelo utilizado por São Carlos, o DBA é um funcionário da empresa que fornece o sistema. Com isso, o custo de manutenção do sistema é reduzido.

A falta de conectividade não é mais fator impeditivo para a utilização dos sistemas. Anteriormente, setores que não pertenciam à rede interna da Prefeitura conseguiam conectividade através de redes privadas das companhias telefônicas, como LP (Linha Privada) de dados e *Frame Relay*, ambas com custo mensal elevado e velocidade baixa. Com a disponibilização do sistema em ambiente *web*, basta um computador com acesso à internet para se operar o sistema. Foram canceladas as assinaturas dessas redes privadas e instaladas conexões banda larga com a internet a custos bem inferiores.

3. O programa, projeto ou prática faz parte de uma iniciativa, programa ou política mais abrangente (da mesma ou de outra esfera de governo)? Em caso afirmativo, descreva como se dá esta ligação.

As ações fazem parte do Programa de Modernização Administrativa da Prefeitura Municipal de São Carlos, financiado pelo PMAT – Programa de Modernização da Administração Tributária e Gestão dos Programas Sociais Básicos do BNDES. Com os recursos do PMAT, a Prefeitura pôde investir na troca de sistemas legados por um sistema integrado que fosse capaz de ser executado via internet, e oferecer treinamento e capacitação contínua aos servidores públicos que participam do programa por meio da Escola Municipal de Governo.

4. Identifique o público-alvo. Quantos são, no momento, os diretamente beneficiados? Qual é a proporção de homens e de mulheres beneficiados? Que percentual da clientela potencial isto representa? Como é feita a seleção dos beneficiários e como eles participam do programa, projeto ou prática?

É possível identificar grupos beneficiários que utilizam, atualmente, diretamente as informações da internet e interagem com a Prefeitura: contadores, empresários, autônomos, contribuintes de maneira geral, organizações da sociedade civil, como entidades filantrópicas e assistenciais, os poderes Executivo e Legislativo, dentre outros. Mas o público beneficiário certamente é toda a população são-carlense. Seguramente, a democratização da gestão e a descentralização das tomadas de decisão possibilitam melhor aplicação dos recursos públicos. O acompanhamento *online* da população sobre a execução orçamentária e financeira é um instrumento na construção da democracia, garantidor da efetividade e antídoto perene à corrupção.

5. Qual é o gasto orçamentário anual do programa, projeto ou prática? Quais as fontes de recursos financeiros (locais, estaduais, federais; de fontes privadas, de ONGs, de agências multilaterais)? Que percentual dos recursos financeiros anuais é derivado de cada uma dessas fontes? Que percentual da receita orçamentária total do nível de governo (estadual, municipal etc.), a que pertence o órgão responsável pela inscrição, é efetivamente utilizado pelo programa, projeto ou prática?

Fonte de Recursos	Valor previsto para gasto até dez./05 (R\$ mil)	%
Municipal - Recursos Próprios	467,62	18,33
Estadual	0,00	0,00
União – BNDES	2.082,40	81,66
Soma	2.550,02	100,00
Orçamento Anual da Prefeitura de São Carlos	263.115,70	0,97

6. Quantas pessoas estão diretamente envolvidas na operação de seu programa, projeto ou prática? Quantos homens e quantas mulheres realizam funções de direção (ou de tomada de decisões) e quantos realizam funções de execução?

Coordenação	Homem	Mulher
	2	2

Portal	Coordenação	-	1
	Execução	2	1
Pessoal	Coordenação	2	-
	Execução	3	1
Orçamentário Financeiro	Coordenação	2	-
	Execução	18	8
Arrecadação	Coordenação	2	1
	Execução	26	20
Protocolo	Coordenação	-	1
	Execução	3	2
Indiretas	Coordenação	2	2
	Execução	9	13
SOMA		71	52

Coordenações Setoriais

7. Indique todas as organizações (públicas e privadas) participantes, descrevendo o papel de cada uma. Explique como estas organizações interagem e de que modo suas ações individuais são coordenadas.

As organizações envolvidas de caráter público estão listadas abaixo:

A Prefeitura Municipal de São Carlos coordena a implantação e utilização do sistema de informações junto às empresas privadas que fornecem a solução informatizada e os recursos em *datacenter*.

O Fundo Municipal de Saúde utiliza a solução informatizada integrando com a Prefeitura a administração contábil e financeira.

A Fundação Educacional São Carlos (FESC) utiliza a solução informatizada integrada com a Prefeitura nas áreas contábil, financeira e de recursos humanos. Ainda oferece salas de treinamento e capacitação, promove cursos de qualificação e inclusão digital em diversos bairros da cidade para alunos da rede pública, profissionais liberais, pequenos empresários e a população em geral.

A Fundação Pró-Memória utiliza a solução informatizada nas áreas de contabilidade, finanças e recursos humanos integrada com a prefeitura municipal e desenvolve outros projetos integrados como é o caso do Sistema Informatizado de Registro de Óbitos que, atualmente, disponibiliza aos cidadãos as informações dos Livros de Registros de Óbitos. Estas informações também são utilizadas pela Secretaria de Obras e Serviços Públicos para o melhor atendimento nos cemitérios públicos municipais.

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE) após a implantação dos sistemas passou a utilizar o cadastro mobiliário e imobiliário da Prefeitura Municipal para atualização de seus registros.

A Universidade Federal de São Carlos – UFSCar, pela sua Biblioteca Comunitária, em parceria com a Prefeitura Municipal informatizou todas as bibliotecas municipais integrando seus acervos num mesmo banco de dados. Isto, aliado a disponibilização via internet permite a consulta *online* de todos os acervos municipais e da Biblioteca Comunitária UFSCar. O projeto ainda prevê a expansão para as demais bibliotecas existentes no município.

8. Se seu programa, projeto ou prática envolve a participação da comunidade e do público-alvo, descreva como esta participação se concretiza (explique os mecanismos de participação).

A participação da comunidade e do público-alvo é concretizada na utilização dos acessos aos sistemas presenciais nas unidades de atendimento integrado (*SIM* – Serviços Integrados do Município), no Portal do Cidadão de relacionamento na internet, pelo *SIM online* (solicitações de serviços, reclamações, entre outros),

pelo Portal da Transparência (acesso aos dados financeiros/orçamentários da Prefeitura) e no acesso às demais informações disponibilizadas.

9. Quando e como foi originariamente concebido o programa, projeto ou prática? Quais os principais participantes governamentais e não-governamentais neste processo? Houve inspiração em iniciativa(s) anterior(es)? Qual(is) ?

Na elaboração da Lei Orçamentária Anual do Município de São Carlos, em agosto de 2003, a Prefeitura testou pela primeira vez o sistema em ambiente *web*. A experiência foi altamente bem-sucedida, o que possibilitou o uso do sistema orçamentário via internet. A partir desta experiência, e da comprovação de suas vantagens, foram implementados os outros módulos do sistema de gestão: Recursos Humanos, Fiscalização, Cadastro Imobiliário e Mobiliário, Financeiro, Compras/Licitações e Protocolo e Arquivo. Desconhecemos até o momento experiências ou informações da utilização desta prática, nesta intensidade, no âmbito público municipal.

10. Identifique as etapas-chave de implementação e como isto evoluiu e se modificou ao longo do tempo. Que mudanças ocorreram desde o início de operação do programa, projeto ou prática? Por que ocorreram?

Podem ser identificadas duas etapas-chaves. A primeira se deu com o teste do módulo de elaboração orçamentária que culminou com toda a execução orçamentária, financeira e de pessoal nesse modelo. A segunda etapa-chave foi a inserção do módulo tributário. Este módulo consiste em um sistema de maior porte, com dezenas de usuários simultâneos e centenas de telas diferentes. Concomitante à migração de dados e de sistema, houve a inauguração do *SIM* – Serviços Integrados do Município, que centralizou, integrou e uniformizou muitos procedimentos administrativos até então dispersos. No nosso entendimento o atendimento presencial integrado geraria o teste decisivo do modelo. Com o início da operação do *SIM*, onde todo atendente trabalha utilizando intensamente o sistema informatizado, concomitantemente com dezenas de usuários do Departamento de Arrecadação, houve um grande aumento no tráfego de dados na internet. As medidas de pronto para solucionar este gargalo foram aumentar a banda com a internet, disciplinar sua utilização, implementar filtros de *sites* indesejáveis e contratar *links* redundantes com a internet, inclusive via rádio frequência.

11. Descreva os principais obstáculos enfrentados até o momento. Como se lidou com tais obstáculos? Quais deles ainda persistem?

O maior obstáculo está em prover a conectividade adequada nos locais onde não há conexão com a internet banda larga disponível. Nestas situações temos utilizado a conexão discada. Esta tecnologia é mais lenta e seu custo varia de acordo com a sua utilização (tarifa telefônica). Apesar de comprometer a eficiência da ferramenta, garante a conectividade a custos suportáveis.

Para superar este obstáculo, a Prefeitura Municipal desenvolve uma rede metropolitana de dados que proverá a conectividade para praticamente todas as unidades administrativas da Prefeitura (Escolas, Postos de Saúde, equipamentos de esportes, Centros Comunitários, etc.) via rádio frequência com tecnologia *Wi-fi* e *Wimax*. Ainda neste mês, está prevista a finalização do projeto da rede de *intranet* do perímetro urbano do município e das sedes dos seus dois Distritos o que possibilitará a imediata abertura do processo licitatório para aquisição e instalação dos equipamentos, tais como rádios, antenas, servidores entre outros.

12. Que mecanismos de avaliação estão sendo utilizados para medir o sucesso do programa, projeto ou prática?
 Forneça os resultados (quantitativos e qualitativos) do último ano de operação do programa, projeto ou prática.

Os mecanismos de avaliação mais utilizados são: o controle da utilização do sistema via atendimento presencial no SIM, a medição dos acessos via internet pelo Portal do Cidadão e o acompanhamento destes atendimentos.

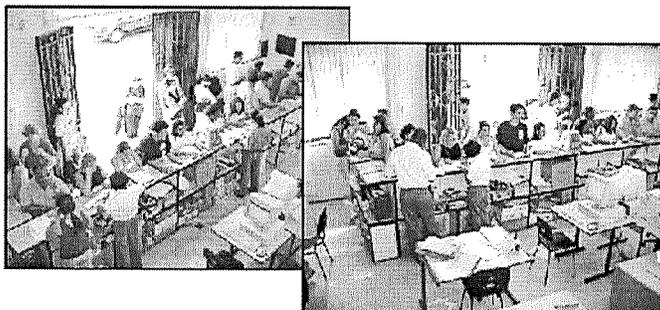
A avaliação de atendimento também conta com um questionário que o contribuinte ou interessado responde voluntariamente tanto no SIM quanto no Portal. A partir destas avaliações as sugestões e reclamações são observadas, tabuladas, analisadas e discutidas com os responsáveis pelas áreas.

Na tabela a seguir apresentamos alguns dados relativos às avaliações:

Atendimento presencial no SIM – Unidade Centro

Total de atendimentos por ano – jul./04 a jun./05	78.543
Média de atendimentos por mês	6.545,25
Média de atendimentos por dia	297,5

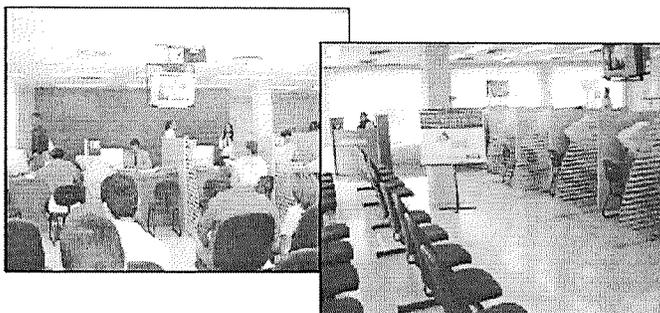
Situação anterior do atendimento



- Atendimento aleatório
- Num. insuficiente de atendentes
- Falta de privacidade
- Sem atendimento preferencial



Situação atual de atendimento



- Dignidade e Privacidade
- Conforto no atendimento
- Tempo médio de espera e atendimento: 15 min

Acesso ao Portal do Cidadão na internet

	Abril/2005	Mairo/2005
Total de visitas realizadas	31.199	35.929
Média do número de visitas por dia	1.039	1.159

Boletim Informativo do Cidadão Online 2005

Ocorrências	Recebidas
Reclamações	26
Solicitações	131
Total	157

Assuntos Mais Freqüentes

Tapa-buraco	35
Denúncias sobre terrenos particulares com mato alto	16
Poda ou corte de árvores no passeio público	15
Sinalização de trânsito	15
Dê sua sugestão para melhorar o atendimento público	11

Acessos aos Serviços Tributários

Débitos exercício atual	526
Certidões	413
2a. via IPTU	188
Guia de ITBI	6

Acesso à Outros Serviços

Página inicial do site	8071
Canal – Solicitações	143
Canal – Reclamações	37

13. Qual é a mais importante conquista de seu programa, projeto ou prática até o momento (cite apenas uma; aquela que, na sua opinião, é a mais importante)?

Utilizar o estado da arte em tecnologia da informação como instrumento da democratização da informação, racionalizando recursos e melhorando, direta ou indiretamente, a qualidade dos serviços prestados ao munícipe. Ou seja, melhorar a qualidade de vida do cidadão.

14. Em que aspectos seu programa, projeto ou prática inovou em relação a práticas anteriores? Procure explicar bem em que consiste a inovação.

Inovou porque não havia tecnologia disponível e testada até o momento do início da sua operação que enfrentasse tais desafios. Como o acesso remoto se popularizou, a porta ficou aberta para a utilização deste meio de comunicação como portador de sistemas de informações. O aspecto inovador encontra-se no fato de que todos os sistemas de gestão operam simultaneamente, de modo iterativo, em tempo real, com suporte especializado 24 horas e altos níveis de segurança física e lógica dos bancos de dados a custos viabilizadores.

15. Mesmo que seu programa, projeto ou prática não focalize especificamente a questão da pobreza, como você avalia seu impacto sobre esta questão?

O compartilhamento de informações provocado pela utilização da ferramenta potencializa a integração das ações de governo, que de forma conjunta, pode atuar racionalizando, eficientizando e efetivando gastos e metas relativos aos programas de enfrentamento à pobreza. A concepção de um cadastro multifinalitário é um exemplo. O cadastramento realizado pela Secretaria de Cidadania e Assistência Social no âmbito dos Programas de Enfrentamento à Pobreza – como o “Bolsa Família” – será utilizado para identificar as características construtivas dos imóveis resididos pela população alvo destes programas. As características destes imóveis servirão para a definição, em Lei, dos critérios de isenções de IPTU para as edificações em condições precárias de habitabilidade. Entendemos que conceder recursos financeiros no âmbito dos programas de complementação de renda por um lado e, por outro, cobrar IPTU destas mesmas famílias, não atende aos princípios da razoabilidade e da racionalidade. Afinal, muitas vezes o imposto cobrado nestas situações é composto de parcelas cujos valores sequer atendem ao princípio da economicidade (os custos com serviços bancários, impressão e distribuição de carnês de cobrança somados chegam a superar os valores cobrados). Além disso, a isenção de IPTU nestas situações se traduz evidentemente em medida que aponta na direção da justiça tributária e do respeito à capacidade contributiva do cidadão.

16. Qual o impacto do programa, projeto ou prática sobre a cidadania? (Mencione aqui aspectos relativos à cidadania que eventualmente não tenham sido mencionados. Inclua aqui também questões relativas a gênero, raça ou etnia).

A disponibilização de informações do setor público municipal, tanto da Prefeitura como de sua administração indireta, a discussão e a abertura de canais de participação cidadã possibilitam o acesso da população e a construção de um conhecimento que anteriormente inexistia.

O Orçamento Participativo é um veículo de consolidação da democracia através da participação popular na escolha direta das suas prioridades. O desafio da construção da cidadania tem na internet uma importante ferramenta no acompanhamento das ações e investimentos eleitos pela população. Estão disponíveis *online* informações sobre obras por região, seus custos, fase de implantação e ainda os dados dos Delegados e

Conselheiros do Orçamento Participativo. A disponibilização e o acesso dessas informações pela população incentiva a formação e organização de lideranças regionais fortalecendo a cidadania. Neste ano de 2005, a Prefeitura Municipal de São Carlos implanta o "OP da Juventude" evidenciando as necessidades e anseios dos jovens.

17. Caso seu programa, projeto ou prática já tenha participado do PROGRAMA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA anteriormente, qual a diferença que ele apresenta este ano em relação ao ano em que se inscreveu pela última vez?

Não participou.

18. Qual é a mais significativa deficiência do programa, projeto ou prática?

O projeto tem, atualmente, como principal deficiência, a não finalização da implantação do sistema de gerenciamento de Protocolo e Arquivo. Com ele os interessados terão disponíveis a consulta *online* e o acompanhamento da tramitação dos processos administrativos na burocracia pública municipal. O cidadão poderá consultar via internet, por exemplo, os prazos e informações sobre processos de seu interesse e, internamente, os servidores municipais poderão fazer tramitar, consultar cotas e identificar a localização dos processos administrativos de sua responsabilidade, e com isso, aumentar a agilidade, a transparência e a eficiência nas atividades públicas.